

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Muotoilun koulutusohjelma

Ritva Hurskainen
KUNTOUTUSKESKUKSESTA KYLPYLÄHOTELLIKSI
– venäläismatkailijoiden mieltymyksiä

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2012
Muotoilun koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
p. (013) 260 6000

Tekijä

Ritva Hurskainen

Nimeke

Kuntoutuskeskuksesta kylpylähotelliksi – venäläismatkailijoiden mieltymyksiä

Toimeksiantaja Lomapääsky Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka kuntoutuskeskuksen miljöö voitaisiin muuttaa viihtyisäksi ja houkuttelevaksi kylpylähotelliksi. Kuntoutuskeskuksen muuttaminen kylpyläksi on ajankohtainen aihe, sillä Suomessa on useita mm. sotaveteraanien kuntoutukseen perehtyneitä kuntoutuskeskuksia, joilla on tarve kehittää toimintaansa.

Venäläiset turistit ovat Ilomantsissa sijaitsevan Pääskynpesä-kylpylähotellin yksi potentiaalinen asiakasryhmä. Tutkimuksessa selvitettiin venäläisten matkailijoiden kiinnostuksen kohteita suomalaisessa kylpylässä: millainen interiööri koetaan miellyttäväksi, mitä kylpylälomalla halutaan tehdä ja minkälainen ruokailu miellyttäisi. Tiedonkeruun menetelmänä oli haastattelu kuvien avulla. Tulosten analysoinnin perusteella tein toimeksiantajalle ideakuvaston, johon on koottu viihtyisän ja houkuttelevan kylpylähotellin elementtejä.

Haastattelut osoittavat venäläisten matkailijoiden arvostavan kylpylässä luonnon läheisyyttä, harmonisia värejä sekä luonnonmateriaaleja. Voimakkaat värit ja pelkistetyt tilat eivät viehättäneet vastaajia.

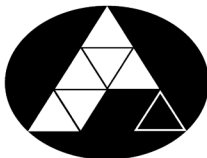
Jatkossa olisi kiinnostavaa tutkia itäsuomalaisten lapsiperheiden ja ikäihmisten kiinnostuksen kohteita kylpylähotellissa.

Kieli
suomi

Sivuja 26
Liitteet 4
Liitesivumäärä 13

Asiasanat

sisustussuunnittelu, hotellit, kylpylät, kuntoutuslaitos

 <p>NORTH KARELIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</p>	<p>THESIS April 2012 Degree Programme in Design Sirkkalantie 12 A FIN 80100 JOENSUU FINLAND Tel. 358-13-260 6000</p>	
<p>Author</p> <p>Ritva Hurskainen</p>		
<p>Title</p> <p>From rehabilitation centre into spa hotel – interests of Russian tourists</p> <p>Commissioned by Lomapääsky Ltd.</p>		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis is to clarify how the milieu of a rehabilitation centre can be transfigured into a cozy and inviting spa hotel. The modification of a rehabilitation centre into a spa hotel is a topical issue because there are several rehabilitation centres in Finland that are improving their business activities. Many of them concentrate on the rehabilitation of war veterans.</p> <p>Russian tourists are one potential customer group at spa hotel Pääskynpesä located in Ilomantsi. In this study Russian tourists were interviewed to find out their lines of interest in a Finnish spa with e.g. following questions: what would a pleasant interior be like, what activities would be of interest and what an enjoyable dinner or luncheon would be like. The research method used in data collection was an interview with pictures. On the basis of the results analysis, a catalogue of my ideas was compiled for the client. This catalog includes elements of a cozy and an inviting spa hotel.</p> <p>The results of the study show that Russian tourists appreciate the closeness of nature, harmonious colours and natural materials of the spa hotel. Strong colours and plain spaces did not please the respondents.</p> <p>In the future, it would be interesting to study the lines of interests in spa hotels for families with children or elderly people living in eastern Finland.</p>		
<p>Language</p> <p>Finnish</p>	<p>Pages 26</p> <p>Appendices 4</p> <p>Pages of Appendices 13</p>	
<p>Keywords</p> <p>Interior design, hotel, spa, rehabilitation center</p>		

Sisältö

	Tiivistelmä.....	3
	Abstract	4
1	Johdanto.....	5
2	Viitekehys ja toiminta-asetelma.....	6
	2.1 Toimeksiantaja.....	6
	2.2 Viitekehys ja toiminta-asetelma	7
3	Tutkimusprosessi.....	10
	3.1 Asiakaskartoitus ja kohderyhmän valinta.....	10
	3.2 Kuva-aineiston etsiminen.....	10
	3.3 Haastattelut.....	11
	3.4 Kuva-aineiston taulukointi.....	13
4	Haastattelujen tulokset	15
5	Visuaalinen kuvasto	17
	5.1 Kirjallisuustaustaa kylpylähotellin suunnittelulle	17
	5.2 Visuaalinen kuvasto toimeksiantajalle	19
6	Pohdinta	24
	Lähteet	26

Liitteet

- Liite 1 Kyselylomake asiakasryhmän kartoittamiseksi
- Liite 2 Haastattelujen tulokset kuvakoosteina
- Liite 3 Haastattelussa käytetty lomake
- Liite 4 Haastattelujen vastaukset

1 Johdanto

Kuntoutuskeskuksen muuttaminen kylpylähotelliksi on ajankohtainen ilmiö Suomessa. Maassamme on ollut hyvin toimiva sotaveteraanien kuntoutusjärjestelmä. Vuosien vierieissä sotaveteraanien määrä on vähentynyt ja kuntoutuskeskuksille on tarve kehittää toimintaansa. (Smith & Puczko 2009, 27.) On hyvin yleistä, että laitokset muuttuvat hyvinvointipalveluja tarjoaviksi yrityksiksi. Tässä muutoksessa on kyse myös yrityksen kokonaisilmeen ja miljöön muutoksesta. Kuntoutuskeskuksen sisustus saattaa olla hyvinkin kliininen ja sairaalanomainen, kun taas kylpylähotellin oletetaan olevan viihtyisä ja asiakkaita houkutteleva.

Ilomantsissa sijaitseva Pääskynpesä hotelli-kuntoutuskeskus on vuonna 1991 rakennettu kuntoutuksen tarpeisiin. Nykyisin Pääskynpesän visiona on kehittyä edistykselliseksi kuntoutus-, hyvinvointi- ja matkailupalveluyritykseksi. Tavoitteena on muuttaa laitos palveluyritykseksi. Muutokseen kuuluu palvelujen kehittämisen lisäksi miljöön muuttaminen viihtyisäksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut selvittää niitä tekijöitä, jotka tekevät kylpylähotellista viihtyisän ja houkuttelevan. Kysymystä on lähestytty asiakaslähteisesti haastatellen Pääskynpesän potentiaalisia asiakkaita. Vastausten perusteella on tehty yhteenveto niistä elementeistä, jotka miellyttävät kylpylähotellissa. Toimeksiantaja saa näistä elementeistä visuaalisen ideakuvaston.

2 Viitekehys ja toiminta-asetelma

2.1 Toimeksiantaja

Pääskynpesän hotelli-kuntoutuskeskus sijaitsee luonnonkauniilla paikalla Ilomantsinjärven rannalla Ilomantsissa. Pääskynpesä tunnetaan nimenomaan kuntoutuskeskuksena, hotellina ja uimahallina.

Pääskynpesän kiinteistön omistaa Pohjois-Karjalan Kuntoutussäätiö. Rakennuksessa on vuokralaisena Ilomantsin kunnan ylläpitämä uimahalli, Hyvän Elämän Linkit -yhtiön asumispalveluyksikkö sekä Loma Pääsky Oy, joka tuottaa hotelli- ja kuntoutustoimintaa. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Loma Pääsky Oy, jonka omistus siirtyi Hyvän Elämän Linkit -yhtiölle maaliskuussa 2012. Pääskynpesällä tarkoitan jatkossa Loma Pääsky Oy:n hotelli- ja kuntoutustoimintaa.

Pääskynpesän tavoitteena on tuottaa ainutlaatuisia elämyksiä hotelli-, kylpylä-, kuntoutus- ja kokousasiakkaille. Lisäksi halutaan tarjota harrastemahdollisuuksia paikkakuntalaisille. Pääskynpesän nettisivut uudistuivat syksyllä 2011, ja ne ovat yleisilmeeltään hyvin raikkaat ja houkuttelevat. Pääskynpesän hotelli- ja hoituhuoneet eivät vielä vastaa nettisivujen antamaa mielikuvaa, vaan ne ovat käytössä kuluneet ja ehkä hieman karutkin.

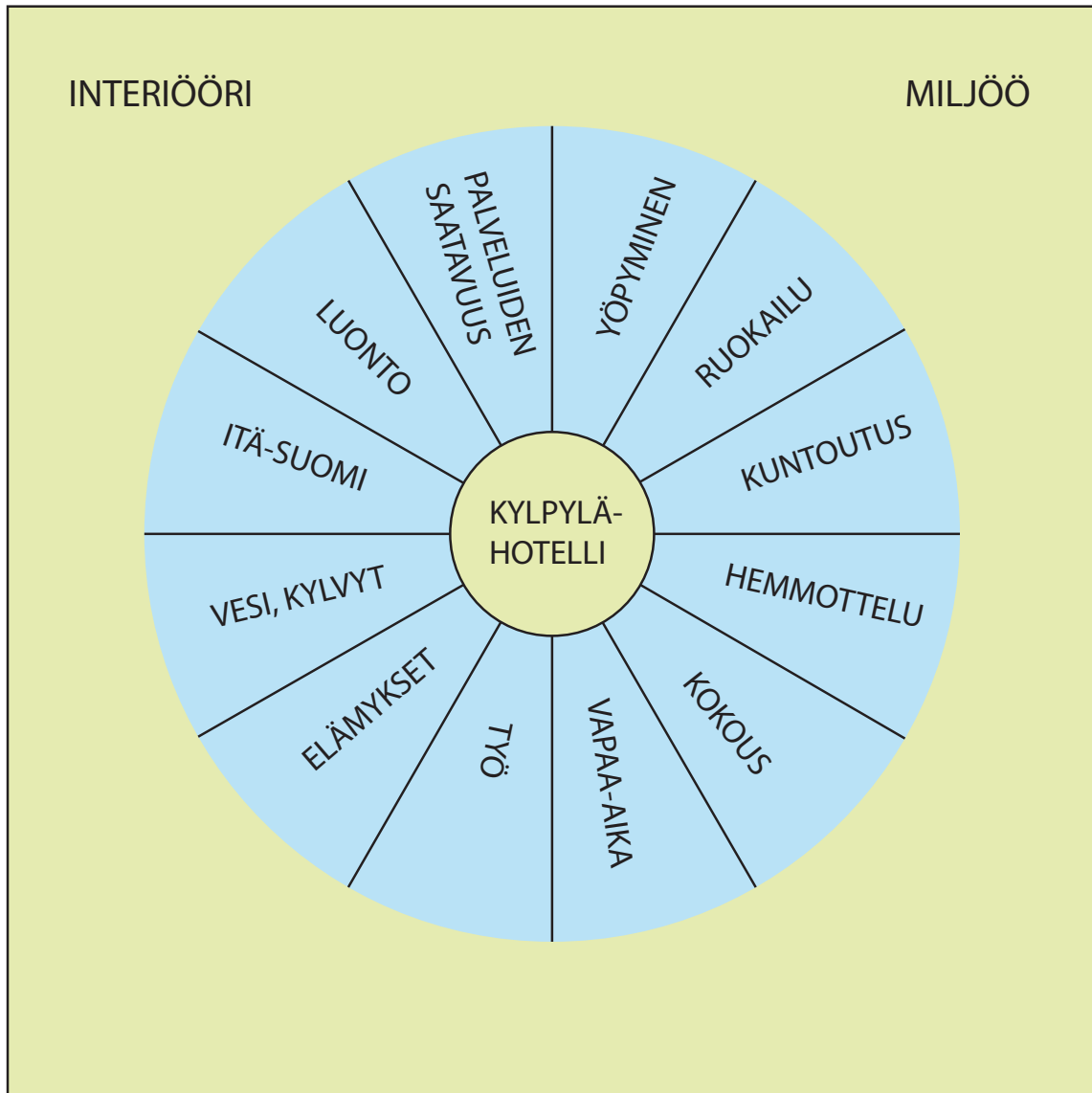
Kartoitin Pääskynpesän tilat kesällä 2011 PKAMK:n sisustussuunnittelun kolmannen vuosikurssin opiskelijaryhmää varten. Opiskelijaryhmä teki kohteeseen yksityiskohtaisia sisustussuunnitelmia. Minä tein haastatteluista keräämäni tiedon perusteella visuaalisen ideakuvaston siitä, mitä kylpylähotelliin voisi suunnitella.

2.2 Viitekehys ja toiminta-asetelma

Kylpylähotellissa on useita toimintoja, jotka vaikuttavat toisiinsa. Kuvassa 1 on kuvattu Pääskynpesän viitekehys; millaisia toimintoja siellä on ja mitä toimintaan vaikuttavia tekijöitä on olemassa.

Keskelle asettuu Pääskynpesän kylpylähotelli, sen ympärillä on säteittäin eri osatekijöitä. Pääskynpesässä yövytään, ruokaillaan, kuntoudutaan, hemmotellaan ja pidetään kokouksia. Siellä vietetään vapaa-aikaa sekä työskennellään. Pääskynpesä haluaa tarjota elämyksiä, joiden yhtenä elementtinä ovat vesi ja kylvyt. Kylpylähotellin toiminnalle on tärkeää , että sen tuottamat palvelut ovat helposti asiakkaiden saatavilla.

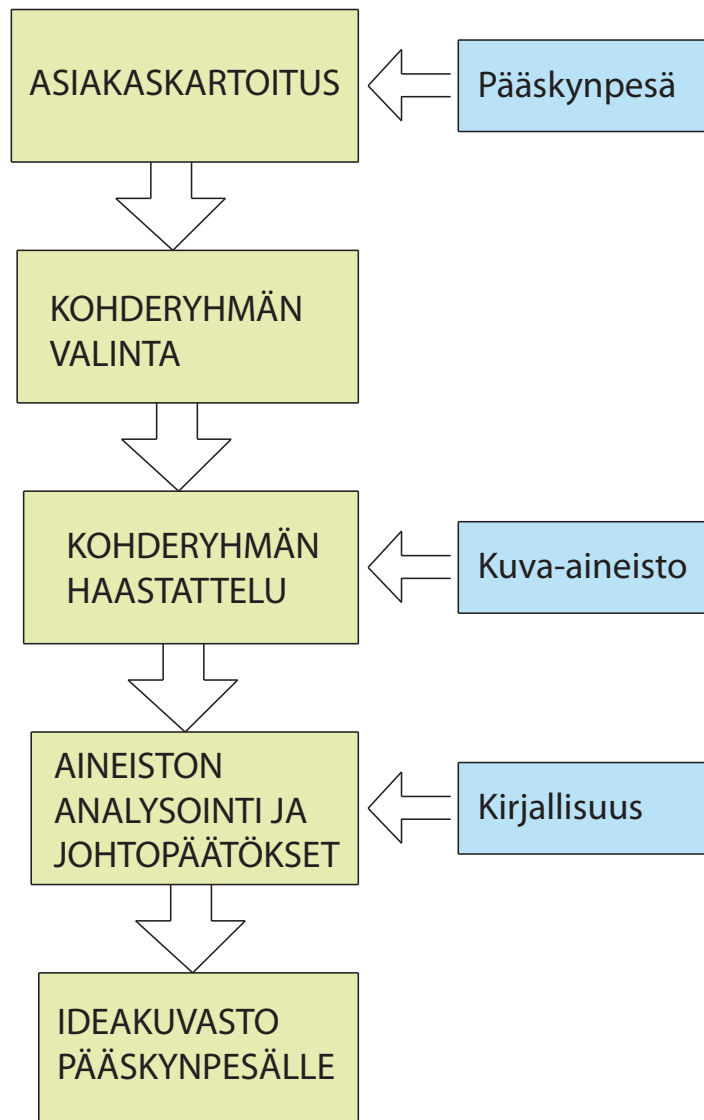
Kaikki nämä osatekijät vaikuttavat interiöörin ja miljööön muodostumiseen. Interiöörillä tarkoitan kylpylähotellin arkkitehtuuria ja sisustussuunnittelua, miljööllä laajemmin toimintaympäristöä, sen tunnelmaa ja viihtyisyyttä.



Kuva 1. Viitekehys.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä elementit ovat merkittäviä viihtyisän ja houkuttelevan kylpylähotellin aikaansaamiseksi. Kuvassa 2 esitetään toiminta-asetelma tutkimuksen toteuttamiseksi.

Asiakaslähtöisen tuloksen saavuttamiseksi kartoitin ensin Pääskynpesän potentiaaliset asiakkaat. Mahdollisista asiakkaista valitsin ryhmän, jota haastattelin kuvien avulla. Haastatteluista saadut vastaukset analysoin ja tein niistä johtopäätöksiä. Johtopäätösten tekemiseen vaikutti lukemani kirjallisuus. Johtopäätösten perusteella tein Pääskynpesälle ideakuvaston, johon on koottu viihtyisän ja houkuttelevan kylpylähotellin elementtejä.



Kuva 2. Toiminta-asetelma.

3 Tutkimusprosessi

3.1 Asiakaskartoitus ja kohderyhmän valinta

Asiakasryhmän kartoittamiseksi tein kyselylomakkeen (Liite 1), jolla toivoin saavani selville Pääskynpesän mahdolliset kylpylä-, hotelli-, kuntoutus- ja kokousasiakkaat. Kysymyksiini vastasi Pääskynpesän markkinointiassistentti Erja Turunen. Hänen vastauksistaan kävi ilmi, että sekä kylpylän että hotellin potentiaalisiksi asiakkaita kaavaillaan venäläisiä matkailijoita. Kuntoutuksen ja kokousasiakkaiden osalta vastaukset jäivät hieman avoimiksi. Päätin rajata oman tutkimukseni koskemaan kysymystä, mikä miellyttäisi venäläistä turistia suomalaisessa kylpylähotellissa.

3.2 Kuva-aineiston etsiminen

Tutkimuksen päätin tehdä kuvien avulla haastattelemalla. Haastattelua varten etsin kuvia erilaisista kylpylätoiminnoista sekä siitä, mitä aktiviteetteja kylpylälomalla voisi mahdollisesti harrastaa. Etsin myös kuvia erilaisista tavoista ruokailla sekä interiööreistä.

Valokuvia on helppo etsiä Internetin kautta. Tekijänoikeudet koskevat myös Internetissä olevia kuvia, joten etsin kuvia Creative Commons -palvelun kautta. Creative Commonsin kautta voi sekä julkaista että hakea netistä kuvia, joiden käyttöoikeudet on määritelty (Creative Commons 2012). Minä etsin käyttööni kuvia, joiden käyttöoikeuksissa mainittiin lupa kuvien kaupalliselle käytölle.

En löytänyt tarpeeksi tutkimukseeni soveltuvia kuvia, joilla olisi ollut lupa kaupalliselle käytölle. Siksi otin selvää kuvien tekijänoikeuksista. Tutkimuskäyttöön saa julkistetusta teoksesta valmistaa kappaleita ja käyttää niitä mainituissa tarkoituksessa yleisölle välittämiseen (Nordberg & Vuorenmaa 2006). Tulkitsin tätä

niin, että opinnäytetyötutkimukseen voin kaapata internetistä kuvia vapaasti. On kuitenkin huomattava, että sisustussuunnittelijan ammatissa näin vapaasti en voi toimia. Kaupallisessa ammattikäytössä käytettävillä kuvilla tulee olla käyttö lupa.

Tutkimukseeni valitsin 109 kuvaa. Kuvat löytyvät kuvakoosteista (Liite 2). Kuvista ei ole lähdeluetteloja, koska niitä ei käsitellä yksittäisinä kuvina vaan tutkimukseen liittyvänä aineistona.

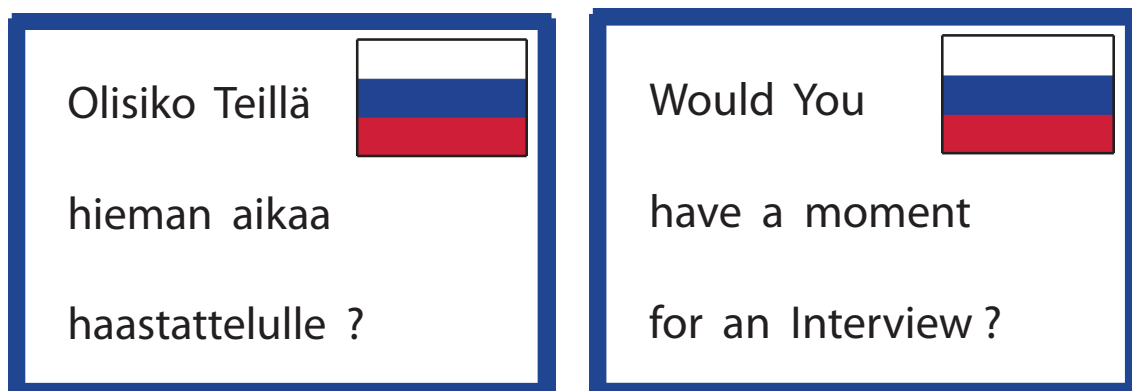
3.3 Haastattelut

Tutkimusta varten haastattelin kolmea Joensuussa asuvaa, Venäjältä muuttanutta henkilöä sekä seitsemää venäläistä turistia. Joensuussa asuvien venäläisten haastateltavien löytämisessä minua auttoi Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun Muotoilun ja kansainvälisen kaupan opettaja Ekaterina Miettinen. Haastattelut tein oppilaitoksessani ja ne kestivät 45–75 minuuttia. Haastateltavat olivat kaikki naisia, iältään 36–70-vuotiaita. Koska haastattelut olivat rauhallisessa paikassa ja melko pitkäkestoisia, sain niissä paljon lisätietoa. Tein haastattelut suomeksi ja englanniksi.

Venäläisiä turisteja löytääkseni otin yhteyttä Tohmajärven Niiralassa sijaitsevaan TaxFree -palautuspisteeseen ja kysyin mahdollisuutta mennä sinne suorittamaan haastattelua. Palautuspisteen henkilökunta oli hyvin ystävällistä. He neuvoivat minua saapumaan paikalle 23.2.2012, jolloin Venäjällä on Miestenpäivä. Kyseessä on yleinen vapaapäivä, ja silloin on yleensä TaxFree -palautuspisteellä ollut vilkasta.

Niiralassa sain haastateltua aamupäivän aikana seitsemän matkailijaa. Haastattelut kestivät 15–25 minuuttia, eli ne olivat luonteeltaan erilaisia kuin aikaisemmat haastatteluni. Nuorin haastateltavani oli 13-vuotias tyttö, vanhin oli 61-vuotias mies. Haastateltavissa oli myös noin 50-vuotias mies sekä 28–47-vuotiaita naisia. Haastattelin suomeksi ja englanniksi.

Saadakseni haastateltavia tein kaksi ilmoitusta, joilla toivoin kiinnittäväni venäläisten matkailijoiden huomiota. (Kuva 3)



Kuva 3. Ilmoitukset haastateltavien houkuttelemiseksi.

Keskustelujen myötä huomasin kolmen kuvan unohtuneen vahingossa pois kuva-aineistosta. Lisäsin ne tässä vaiheessa kuvamateriaaliin. Kuvat olivat kuntosalista, pedikyyristä sekä rantasaunasta. Haastatteluissa olimme keskustelleet näistä aiheista, ja halusin varmistaa, että myöhemmissäkin haastatteluissa aiheet tulisivat esille.

Niiralassa venäläisille matkailijoille tekemäni haastattelut sujuivat hyvin nopeasti. Kaikilta en saanut taustatietoja. Taustatietoja antaneet matkailijat saapuivat Suomeen Venäjän Kontupohjasta, Petroskoista, Sortavalasta ja Pitkärannasta.

Haastattelussa kysyttiin seuraavia kysymyksiä:

- **Mitä kylpylähotellissa mielellänne tekisitte / mitä ette haluaisi tehdä?**
- **Minkälaisesta ruokailusta pitäisitte kylpylä-hotellissa?**
- **Mitä muuta mielellänne kylpylälomalla tekisitte?**
- **Minkälaisessa ympäristössä viihtyisitte?**

Näitä kysymyksiä tehdessäni näytin samalla valokuvia, joista jokaisesta kysyin mielipiteen. Pyysin vastauksena joko kyllä tai ei, saamani vastaukset merkitsin tekemääni lomakkeeseen plus (+) tai miinus (-) merkillä. Lomake liitteenä 3.

Joistakin kuvista minulle vastattiin 'normal'. Tulkitsin sen elekielestä niin, että aihe ei ollut mitenkään erityisen hyvä tai kiinnostava, mutta ei nyt hyvin huono-

kaan. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun venäjänkielen opettaja Riitta Hyttinen vahvisti tulkintani olevan aivan oikea (Hyttinen 2012). Nämä vastaukset merkitsin nollassi (0).

Muutamista kuvista vastattiin 'fifty-fifty', nämä kuvat saivat myös arvokseen nolla (0).

Haastattelussa kysyin myös

- Kenen kanssa ehkä menisitte kylpylähotelliin?
- Olisitteko mieluummin kylpylälomalla maalla vai kaupungissa?
- Tulisiko vielä jotakin mieleen kylpylälomasta?

3.4 Kuva-aineiston taulukointi

Haastatteluissa käytettyjä kuvia oli paljon. Laadin kuvista Excel -taulukon (Liite 4), jolla halusin selvittää, mitkä kuva-aiheet olivat suosittuja. Halusin tietää myös sen, mistä aiheista ei pidetty lainkaan.

Taulukossa on jokaisen haastateltavan jokaisesta kuvasta antama vastaus. Kyllä-vastaukset on merkitty (+) -merkillä ja Ei-vastaukset (-) -merkillä. (0) -merkintä tarkoittaa vastausta 'normal' tai 'fifty-fifty' eli ei erityisen hyvä eikä erityisen huonokaan.

Excel-taulukossa muutin jokaisen kuvan yhteenlaskettujen Kyllä-vastausten määrän suhteessa vastaajien määrään prosenteiksi. Tein näin siksi, että voisin vertailla kuvien saamia tuloksia keskenään, vaikka lisäsin aineistoon kolme kuvaa kesken haastattelujen. Suurimman prosenttiluvun saaneet kuvat olivat suosituimpia, pienimmän prosenttiluvun saaneet olivat vähiten suosituimpia.

Taulukossa 1 on selvitetty haastatteluissa käytettyjen kuvien jakaantuminen aihealueittain sekä sen mukaan, kuinka suosittuja ne olivat. Aihealueet ovat kylpylätoiminnot, aktiviteetti kylpylälomalla, ruokailu sekä interiööri. Kuvat on ilmoitettu numeroina, numeroidut kuvat löytyvät kuvakoosteista (Liite 2).

Suosituimmat kuvat saivat vähintään 70%–100% Kyllä -vastauksia, ne ovat taulukossa vihreillä alueilla. Sinisellä alueella on taulukossa kuvat, jotka saivat 60% Kyllä-vastauksia. Vähiten suosituimmat kuvat saivat alle 60% Kyllä-vastauksia, ne ovat taulukossa punaisilla alueilla.

Taulukko1. Tutkimuskuvien jakaantuminen aihealueittain

		KYLPYLÄTOIMINNOT	AKTIVITEETTI KYLPYLÄLOMALLA	RUOKAILU	INTERIÖÖRI
SUOSITUIMMAT KUVAT	90 - 100 %	1, 5, 8, 12, 15	21, 22, 25, 28, 48	57, 59, 60, 61, 62, 81, 104	6, 99
	alle 90 % vähintään 70 %	4, 9, 10, 18, 106, 107	23, 26, 37, 44, 51	56, 58, 63, 64	68, 70, 74, 80, 109
PIDETYT KUVAT	60 %	2, 13, 17,	27, 29, 33, 36, 49	55	72, 75, 88, 95
EI-SUOSITUT KUVAT	alle 60 % vähintään 30 %	3, 11, 14, 16, 19, 35, 38	20, 24, 30, 31, 32, 34, 39, 40, 42, 45, 46, 47, 52, 54		7, 53, 66, 69, 71, 73, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 86, 90, 91, 93, 94, 97, 98, 100, 101, 102, 103, 105
	alle 30 %	108	41, 43, 50		65, 67, 87, 89, 92, 96

4 Haastattelujen tulokset

Tutkimuksessa käytettyjen kuvien jakaantumisesta tein kuvakoosteet taulukon 1 tietojen pohjalta. Kuvakoosteita on kahdeksan, ne ovat liitteessä 2. Kuvakoosteissa on pohjaväreinä taulukon 1 mukaiset vihreä, sininen ja punainen. Vihreällä pohjalla ovat suosituimmat kylpylätoiminnot, aktiviteetit kylpylälomalla, ruokailut sekä interiöörit. Sinisellä pohjalla ovat kuvat, joista pidettiin, mutta ne eivät olleet aivan suosituimpia. Punaisella pohjalla ovat ei-suosituimmat kylpylätoiminnot, aktiviteetit kylpylälomalla sekä interiöörit. Yksittäiset kuvat on numeroitu, suosituimmat sekä ei-suositut kuvat on numeroitu punaisella.

Kuvakoosteissa on pohjaväri selkeyttämässä suurta kuvamäärää. Kuvia analysoidessani en vielä käyttänyt pohjavärejä, sillä se olisi vaikuttanut mielipiteisiini. Kuvia tarkastelin irrallisina kuvina valkoisella pöydällä, liikutellen niitä kuin pelikortteja paikasta toiseen. Mielenkiintoisin ja tärkein kuvamateriaali oli suosituimmat sekä ei-suositut kuvat.

Kuvista käy ilmi, että haastateltavat arvostavat luontoa ja luonnon läheisyyttä. Tilat, joissa luonto näkyy ikkunasta ovat suosittuja. Luonnonmateriaalit puu ja kivi ovat mieluisia. Tunnelmaltaan harmoniset ja lämpimät interiöörit olivat suosittuja, värityksenä lämmin valkoinen ja valoisa ruskea. Raskas ruskea, voimakkaat värit, kylmä valkoinen ja hopean kimallus eivät miellyttäneet. Vastaajat eivät pitäneet ylellisistä katos- tai pylväsvuoteista, romanttisista kukkakuvioista tai modernin futuristisesta huonekaluista. Myöskään vaatimattomat, 'mökkimäiset' interiöörit eivät kiinnostaneet. Huomioni kiinnittyi ei-suosituissa interiöörikuviin siihen, että kaikki punaista sisältävät kuvat olivat ei-suosittuja. Mietin, voisiko asialla olla yhteyttä Venäjän 'punaiseen historiaan'. Positiivinen huomio oli, että Pääskynpesän rantakota ja uimahalli olivat suosituimmat interiöörikuvat, niistä välittyy luonnonläheisyys ja päivänvalo

Kylpylän toiminnoista uinti, saunominen, kylvyt, hieronta sekä hemmotteluhoidot koettiin tärkeiksi. Kuntosalin käyttö, laskettelu, retkeily, kalastaminen, veneily ja konsertit olivat suosittuja aktiviteetteja. Manikyyriä, pedikyyriä tai kampaajaa vastaajat eivät kaivanneet. Moottorikelkkailu oli pidettyä, mutta purjehtimista tai len-

tämistä kuumailmapallolla tai vesitasolla ei kaivattu. Ei myöskään metsästämistä. Tanssiminen, disko tai värivalot eivät miellyttäneet. Uskonnollista tapahtumaa tai hääjuhlaa ei haluttu yhdistää kylpylälomaan. Rauhalliset aktiviteetit viehättivät.

Ruokailuaiheisista kuvista kaikki olivat suosittuja. Sekä pöytiin katettu että noutopöytä miellyttivät. Ravintolassa ruokailun lisäksi nuotiolla paistaminen ja piknikkorin mukaan ottaminen viehättivät. Kaviaari ja samppanja olivat pidettyjä, mutta eivät aivan suosituimpien joukossa.

Pitkäkestoisista haastatteluista sain mielenkiintoista lisätietoa suomalaisen ja venäläisen kulttuurin eroista. Suomalainen makkaranpaisto nuotiolla on venäläiselle uutta, ehkä outoakin. Venäläinen on tottuneempi grillaamaan salikkia, lihavarrasta jossa on mukana sipulia. Venäläisen on vaikea löytää Suomesta sentyylistä kampaajaa, mihin hän on tottunut. Jos hotellissa on kampaamo, tämä on hyvä ottaa huomioon. Suomalainen tapa juhlia joulua pimeään vuodenaikaan pimeässä, kynttilän valossa, ei aina viehätä.

Muita esilletulleita seikkoja olivat: jos menu olisi venäjäksi, se helpottaisi turistia ravintolassa. Kylpylähotellin kirjastossa voisi olla kirjoja myös venäjäksi ja myös lapsille. Biljardin peluu oli yksi seikka, joka mainittiin kiinnostavaksi. Joensuussa ei ole turistilla sunnuntaisin mitään tekemistä jos kaupat ovat kiinni.

5 Visuaalinen kuvasto

5.1 Kirjallisuustaustaa kylpylähotellin suunnittelulle

Smithin ja Puczkon (2009, 174) mukaan kylpylä tai kylpylähotelli ei voi olla menestyvä, jos sen palvelukonsepti ja arkkitehtuuri eivät kohtaa. Esimerkissään he kirjoittavat, kuinka arkkitehtuuriltaan huippuhienossa kylpylässä palveluiden saatavuus oli huonoa eikä näin ollen houkutellut asiakasta tulemaan toista kertaa. Tämän ajatuksen voi kääntää myös niin, että kylpylä-hotellissa hyvä palvelu ei pelkästään riitä, vaan myös puitteiden eli rakennuksen ja sen sisustuksen täytyy olla kunnossa.

Ensivaikutelma on palvelussa tärkeä. Toista tilaisuutta ei tule hyvän ensivaikutelman luomiseen. (Alen, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 34.) Pääskynpesä on arvokkaan näköinen rakennus. Itse koin, että sen ulko-ovi voisi olla hieman helpommin löydettävissä. Ennen ulko-ovea on toinen ovi, jota ei käytetä ja se hieman saattaa harhauttaa ensimmäistä kertaa Pääskynpesään saapuvaa.

Pääskynpesä sijaitsee luonnonkauniilla paikalla järven rannalla. Rakennuksen sijaintia voi käyttää hyväksi kylpylähotellia kehitettäessä. Ulkotilojen merkitys sisätilojen suunnittelussa on noussut nykypäivänä ennennäkemättömään arvoon (Tukiainen 2010, 58-59). Pääskynpesässä voisi miettiä ulkotilan ja sisätilan välistä suhdetta. Kuinka kauniin luonnon saisi entistä voimakkaammin osaksi sisustusta ja toisaalta voisiko joitakin toimintoja viedä ulos.

Aukeava maisema voi olla apukeino saavuttaa mietiskelyä vastaava tietoisuuden tila. Puiston katseleminen parantaa mielialaa ja keskittymiskykyä. (Tukiainen 2010, 90.) Pääskynpesän ikkunanäkymien ja parvekkeilta näkyvien maisemien hyväksikäyttö voisi olla yksi kehittämisen arvoinen asia.

Venäläiset matkailijat saattaisivat olla kasvava asiakasryhmä kylpylähotellille. Matkailun edistämiskeskuksen mukaan venäläiset matkustajat ostaisivat mielel-

lään yhdistelmän 'Sauna & Fitness Spa', jota ei suomalaisilta markkinoilta löydy lainkaan (Rouhiainen 2008, 120).

Eurooppalaiset suuret tehtaot palkitsevat yhä enemmän parhaita myyntitykkejään kannustematalla Suomeen. Suomi on otollinen kohde kannustematkailulle läheisen sijaintinsa ja eksoottisuutensa ansiosta. Ainutkertaiset elämykset sekä yritykselle räätälöidyt palvelupaketit ovat hyviä vetonauloja. (Alen ym.1997, 101-102.)

Suomen matkailustrategian mukaan Suomella on potentiaalia luonnon puhtautteen sekä luontoon liittyvään rauhaan ja hiljaisuuteen pohjautuvassa hyvinvointimatkailussa. Suomalaisen hyvinvointimatkailun peruselementit ovat suomalainen sauna, luonto, hiljaisuus, rauhallisuus, puhtaus, esteettisyys, ruoka hyvinvoinnin osana, yrtit ja monimuotoiset aktiviteetti- ja passiviteettimahdollisuudet. (Rouhiainen 2008, 113.)

Evävaaran mukaan kylpylässä hoitojen vaikutus tehostuu, kun tila saa ihmisen rentoutumaan. Sjöroosin luoman Stress free area- ajattelun mukaan tilat on hyvä suunnitella siten, että ylimääräiset aistiärsykkeet eivät häiritse ajattelua. Tilan äänet, muodot, värit ja materiaalit huomioivan suunnittelun uskotaan olevan hyödyksi kaikille, jotka haluavat huolehtia hyvinvoinnistaan. (Tukiainen 2010, 65.) Pääskynpesän tilojen – sekä hoituhuoneiden että muidenkin – suunnittelussa tämä voi näkyä harmoniana, joka muotoutuu väreistä ja materiaaleista. Sellaiset materiaalit, joiden kosketteleminen lisää mielihyvää, ovat Tukiaisen mukaan tulevaisuuden luksusta (Tukiainen 2010, 83).

'Suomessa on saunoja kaikkialla, mutta missä maksava matkailija pääsee kokeilemaan oikeata, aitoa saunaa?' (Rouhiainen, 9). Kylpylähotellissa voisi olla ehkä paikka myös sellaiselle.

5.2 Visuaalinen kuvasto toimeksiantajalle

Kuva-aineiston analysointi sekä kirjallisuuden tutkiminen vaikuttivat siihen, mitkä seikat nousivat tärkeiksi elementeiksi kylpylähotellin miljööön muotoutumisessa venäläistä turistia miellyttäväksi. Luonnonläheisyys, aidot materiaalit, harmoninen väritys sekä valoisuus ovat interiöörin suunnittelulle tärkeitä elementtejä. Miljööön eli toimintaympäristön tunnelmaan ja viihtyisyyteen vaikuttavat myös tilojen selkeys, palvelujen saaminen venäjäksi, hyvä ruoka sekä mahdollisuus hemmotteluhoidoille sekä erilaisille aktiviteeteille. Toimeksiantajalle tehdyssä ideakuvastossa on esitetään nämä asiat kuvina, visuaalisina ideoina ja elementteinä, joita voisi käyttää Pääskynpesän kehittämisessä.

Ideakuvaston kuvat on tehty Adobe Photoshop- ja Illustrator-ohjelmilla. Koska kyse on kuntoutuskeskuksen muuttumisesta kylpylähotelliksi, kuvien lähtökohdaksi on otettu Pääskynpesässä olemassa olevia tiloja. Halusin kuvista välittyvän luonnonläheisyyden, luonnon materiaalien käytön sekä harmonisen värityksen. Kuvissa on uusia ideoita ja ehdotuksia Pääskynpesän sisustamisesta sekä palveluiden tuottamisesta. Kuvat 4, 5, 6 ja 7 ovat esimerkkejä Pääskynpesän saamasta ideakuvastosta, kuvia ja ideoita esitän toimeksiantajalle useampiakin.



HOTELLIHUONEESSA RANSKALAINEN PARVEKE

Maisema tulvii sisään,
kauniin maiseman katselu parantaa mielialaa.

Kuva 4. Ideakuvaston kuva hotellihuoneesta.



HOITOHUONE
on rauhallinen ja selkeä.



Hoituhuoneen läheisyydessä on
TEEBAARI,
siellä voi nauttia virvokkeita
kauniissa ympäristössä.

Kuva 5. Ideakuvaston kuva hoituhuoneesta ja teebaarista.



RAVINTOLASSA KIVEÄ JA PUUTA

MENU
МЕНЮ

Menu myös venäjäksi.

Kuva 6. Ideakuvaston kuva ravintolasta.



RANNASSA RANTASAUNA

Saunasta voi mennä järveen uimaan.

Kuva 7. Ideakuvaston kuva rantasaunasta.

6 Pohdinta

Opinnäytetyössä on tutkittu, kuinka kuntoutuskeskuksen miljöö saadaan muuttamaan viihtyisäksi ja houkuttelevaksi kylpylähotelliksi. Aihetta on lähestytty potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta tutkimalla venäläisten matkailijoiden kiinnostuksen kohteita suomalaisessa kylpylässä. Tiedonkeruun menetelmänä oli haastattelu kuvien avulla. Haastattelussa on nähtävissä Anttilan (Anttila 2007, 125) kuvaaman keskitetyn haastattelun piirteitä. Tutkijana laadin hypoteesin, jonka mukaan oletin, että kylpylätoiminnot, aktiviteetit kylpylälomalla, ruokailu sekä interiööri ovat kylpylähotellissa viihtymisen kannalta merkittäviä tekijöitä. Laadin itselleni työvälineeksi lomakkeen, jota käytin avuksi haastatteluja tehdessäni. Näin haastatteluissa käsiteltiin keskitetysti niitä seikkoja, jotka vastasivat hypoteesiani. Haastattelu kohdistui kunkin osallistujan omakohtaisiin näkemyksiin siitä, mikä miellyttäisi venäläistä matkailijaa suomalaisessa kylpylähotellissa.

Haastattelut sujuivat kahdella eri tavalla. Pitkäkestoisissa haastatteluissa syntyi keskustelua, joista sain arvokasta tietoa suomalaisen ja venäläisen kulttuurin eroista. Lyhytkestoisissa haastatteluissa sain kerättyä paljon tietoa nopeasti. Analysoin keräämäni aineiston eli kuvista vastatut Kyllä - ja Ei-vastaukset laadullisesti. Anttilan mukaan (Anttila 1996, 187-188) luokittelin datan, yhdistelin asioita ja annoin merkityksiä. Luokittelin haastatteluissa käyttämäni kuvat suosittuihin, pidettyihin ja ei-suosittuihin. Tarkastelin kuva-aineistoa yhdistellen mielessäni niistä löytyvää informaatiota. Toivoin saavani esille uutta tietoa venäläisten matkailijoiden mieltymyksistä. Suunnitteluprosessissa minusta oli jännittävää se, osaanko käyttää omaa luovuuttani ja löydäkö uuden näkökulman suunnittelun kohteena olevalle asialle. Tässä prosessissa löysin Pääskynpesän kehittämiseksi uusia ideoita yhdistelemällä tutkimuskuvista löytämäni informaatiota. Olen tulokseeni tyytyväinen.

Saadakseni selville kylpylähotellin viihtyisyyteen vaikuttavat suosituimmat elementit lajittelin käyttämäni kuvat suosittuihin, pidettyihin ja ei-suosittuihin. Saadakseni selviä eroja aikaan, pitäydyin tarkkaan näissä kategorioissa. On kuitenkin huomattava, että kaikki haastelussa mukana olleet kuvat saivat ainakin yhden Kyllä-vastauksen, eli mikään kuva ei ole täysin ei-suositettu. Useampaa ihmistä

haastattelemalla tutkimustulos voi olla luotettavampi. Haastattelu kuvien avulla voisi onnistua, vaikka yhteistä kieltä haastateltavan ja haastattelijan välillä ei olisi, jos kysymykset olisi kirjoitettu etukäteen paperille venäjäksi. Vastaukset Da / Njet olisi helppo ymmärtää.

Sisustussuunnittelun opinnoissani kuvakollaasien tekeminen on ollut tapa selvittää asiakkaan mieltymyksiä. Haastattelussa kuvien avulla sovelsin aikaisemmin oppimaani, nyt minulla oli työvälineenä vain lisäksi myös lomake, johon saamani vastaukset oli helppo kirjata.

Pääskynpesästä sain prosessin alkuvaiheessa tietoa mahdollisista asiakkaisista. Päätöksen kohderyhmän rajaamisesta ja kysymyksenasettelusta tein yksin. Tutkimusprosessin vein läpi myös täysin itsenäisesti. Toimeksiantajan kannalta se, mitä olen tehnyt, on vasta tuotekehityksen alkuvaihetta. Pääskynpesällä oli halu saada uusia, raikkaita ideoita ja niitä olen mielestäni onnistunut heille antamaan. Tästä eteenpäin interiööriin ja miljööön todellinen kehittäminen tapahtuisi suunnittelijan ja toimeksiantajan yhteistyön tuloksena. Pääskynpesässä tapahtui yrityskauppoja tämän opinnäytetyön aikana, ja tulevaisuudessa toiminnassa on tärkeää myös asumispalvelujen tuottaminen. Toivon valmistamasta ideakuvas-
tosta olevan hyötyä myös Pääskynpesän uudelle omistajalle.

Tohmajärven Niirala on Pääskynpesää lähin rajanylityspaikka. Haastateltavat ovat juuri niitä ihmisiä, jotka saattaisivat tulla Pääskynpesään kylpylälomalle. Vastausten perusteella he eivät kaipaa värivalojen sävyttämää, 'Las Vegas' -tyylistä häikäisevää luksusta. Matkailijat pitivät rauhallisesta toimeliaisuudesta, mitä Pääskynpesä voisi heille myös tarjota.

Lähteet

- Alen, J., Nenonen, C., Savola, T. & Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Edita.
- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Creative Commons Suomi. 2012. <http://creativecommons.fi/>. 19.3.2012.
- Hyttinen, R. 2012. Voinko kysyä venäjänkielestä? Email ritva.hurskainen@ioni.org. 21.2.2012.
- Nordberg, K. & Vuorenmaa, T-J. (toim.) 2006. Valokuvaajan uusi tekijänoikeus-opas 2006. Helsinki: Musta Taide.
- Rouhiainen, U-M. 2008. Satu meni saunaan. Matkailijoita ja kylpemisen kulttuuria. Porvoo: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Smith, M. & Puczko, L. 2009. Health and Wellness Tourism. Oxford: Elsevier.
- Tukiainen, M. Luova tila. Tulevaisuuden työpaikka. Helsinki: Rakennustieto.

Kyselylomake asiakasryhmän kartoittamiseksi

PÄÄSKYNPESÄ: ASIAKASKARTOITUS

Tällä kyselyllä selvitän Pääskynpesän haluttua asiakasryhmää. Kiitos vastauksestasi.

Terveisin Ritva Hurskainen
sisustussuunnittelun opiskelija, Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
ritva.hurskainen@ioni.org

Vastaaja: _____

1.POTENTIAALISIA HOTELLIN ASIAKKAITA AJATELLEN:

Mikä on Pääskynpesän myyntivaltti?

Missä ovat hotellin potentiaaliset asiakkaat?

Jos Suomessa, missä?

Jos ulkomailla, missä?

2.POTENTIAALISIA KYLPYLÄN ASIAKKAITA AJATELLEN:

Mikä on Pääskynpesän myyntivaltti?

Missä ovat kylpylän potentiaaliset asiakkaat?

Jos Suomessa, missä?

Jos ulkomailla, missä?

3.POTENTIAALISIA KUNTOUTUKSEN ASIAKKAITA AJATELLEN:

Mikä on Pääskynpesän myyntivaltti?

Missä ovat kuntoutuksen potentiaaliset asiakkaat?

Jos Suomessa, missä?

Jos ulkomailla, missä?

4.POTENTIAALISIA KOKOUSASIAKKAITA AJATELLEN:

Mikä on Pääskynpesän myyntivaltti?

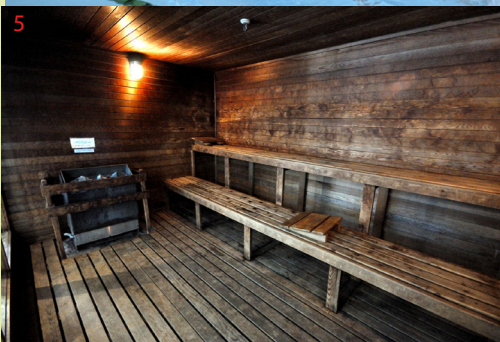
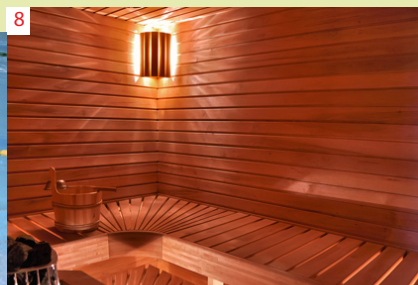
Missä ovat potentiaaliset kokousasiakkaat?

Jos Suomessa, missä?

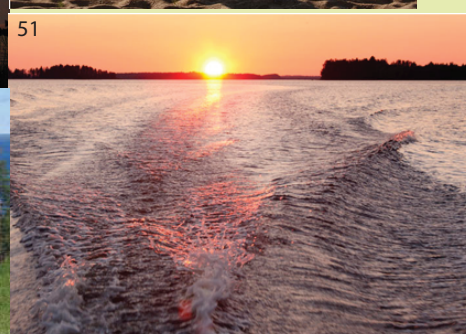
Jos ulkomailla, missä?

Haastattelujen tulokset kuvakoosteina

SUOSITUIMMAT KYLPYLÄTOIMINNOT



SUOSITUIMMAT AKTIVITEETIT KYLPYLÄLOMALLA



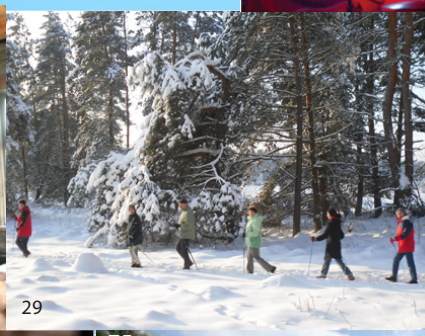
SUOSITUIMMAT RUOKAILUT



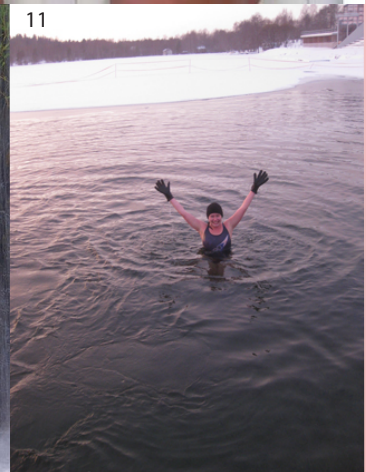
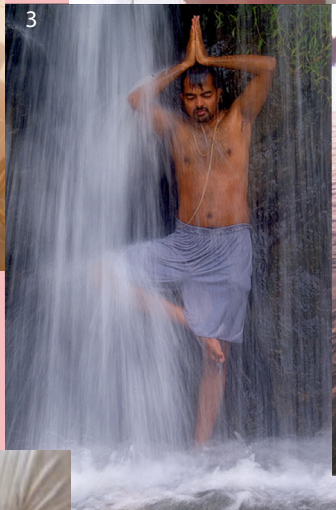
SUOSITUIMMAT INTERIÖÖRIT



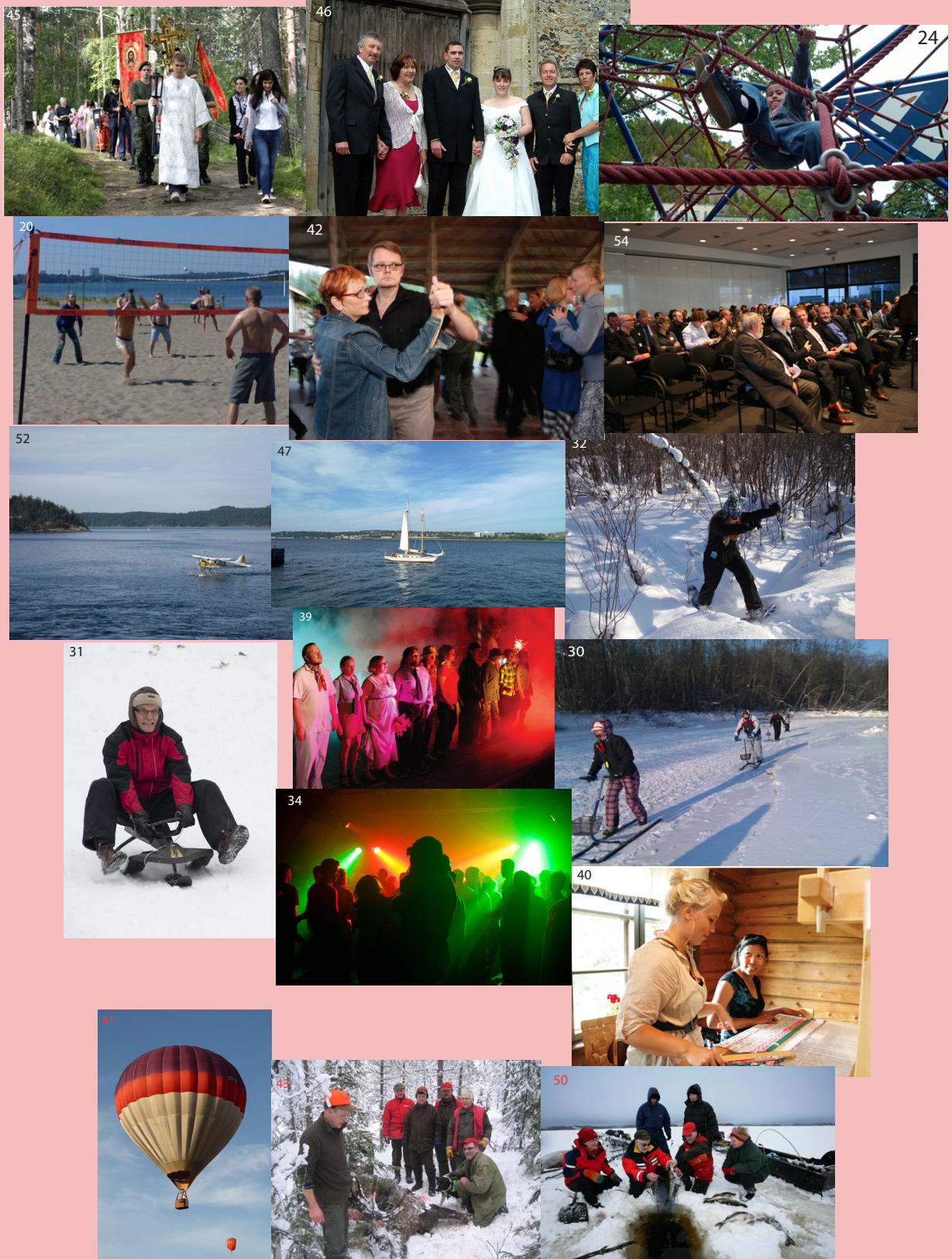
PIDETYT KUVAT: KYLPYLÄTOIMINNOT, AKTIVITEETIT, RUOKAILU, INTERIÖÖRIT



EI-SUOSITUT KYLPYLÄTOIMINNOT



EI-SUOSITUT AKTIVITEETIT KYLPYLÄLOMALLA



EI-SUOSITUT INTERIÖÖRIT



Haastattelussa käytetty lomake

Ilomantsissa on kylpylä-hotelli joka haluaisi venäläisiä asiakkaita. Teen opinnäytetyötäni Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmassa ja tämä tutkimus selvittelee sitä, mikä kylpylä-hotellissa kiinnostaisi venäläisiä henkilöitä.

Kiitos paljon että vastaatte haastatteluun!

1.

Nimi:

Saako etunimeä käyttää opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa?

Ikä:

Työssä / Työtön / Opiskelija / Eläkeläinen / Muu, mikä?

Asuinpaikka:

Kenen kanssa ehkä menisitte kylpylä-hotelliin?

2. Mitä kylpylä-hotellissa mielellänne tekisitte / mitä ette haluaisi tehdä?

1	8	15	107
4	5	16	106
2	9	108	38
10	12	17	19
11	18	35	
3	13	14	

3. Minkälaisesta ruokailusta pitäisitte kylpylä-hotellissa?

104	55	56	60
81	58	57	62
59	64	61	63

4. Mitä muuta mielellänne kylpylälomalla tekisitte?

44	51	21	46
30	37	41	39
32	50	47	36
28	27	52	40
29	43	34	49
31	20	42	22
33	48	54	23
25	24	45	26

5. Minkälaisessa ympäristössä viihtyisitte?

65	78
73	87
77	72
69	85
67	86
70	83
71	79
66	84
68	74
96	76
95	99
90	53
94	103
92	97
91	102
89	101
98	80
93	75
88	109
105	7
100	6
82	

Olisitteko mieluummin kylpylälomalla maalla vai kaupungissa?

6. Tulisiko vielä jotakin mieleen kylpylälomasta?

Haastattelujen vastaukset

	Kuva	Margarita	Julia	Maria	Alla	Tanja	Mies	Vasili	Alla	Margetta	Vlada	Vast.	Plussat	+%
57		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
59		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
60		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
61		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
62		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
104		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	10	100%
1		+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	10	9	90%
5		+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	10	9	90%
6		+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	10	9	90%
8		+	+	0	+	+	+	+	+	+	+	10	9	90%
12		+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	10	9	90%
15		+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	10	9	90%
21		-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	9	90%
22		+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	10	9	90%
25		+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	10	9	90%
28		-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	10	9	90%
48		+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	10	9	90%
81		+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	10	9	90%
99		+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	10	9	90%
107					+	+	+	+	+	-	+	7	6	86%
18		+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	10	8	80%
51		+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	10	8	80%
58		+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	10	8	80%
63		+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	10	8	80%
106		+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	10	8	80%
109					+	-	+	+	+	+	-	7	5	71%
4		-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	10	7	70%
9		-	+	+	-	+	-	+	+	+	+	10	7	70%
10		-	+	+	+	+	-	+	-	+	+	10	7	70%
23		+	+	+	-	-	+	+	-	+	+	10	7	70%
26		+	+	+	+	-	+	-	-	+	+	10	7	70%
37		-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	10	7	70%
44		+	+	-	-	+	+	+	+	+	-	10	7	70%
56		+	-	+	+	+	-	-	+	+	+	10	7	70%
64		+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	10	7	70%
68		+	+	+	-	+	-	-	+	+	+	10	7	70%
70		+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	10	7	70%
74		0	+	+	+	-	+	-	+	+	+	10	7	70%
80		+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	10	7	70%
2		+	+	-	+	+	+	-	+	0	-	10	6	60%
13		+	+	+	+	-	-	+	+	0	-	10	6	60%
17		-	+	+	+	-	-	+	+	+	-	10	6	60%
27		-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	10	6	60%
29		+	+	-	+	+	-	-	+	+	-	10	6	60%
33		-	+	+	-	+	-	+	+	-	+	10	6	60%
36		+	+	+	+	-	-	+	-	+	-	10	6	60%
49		+	+	+	-	-	+	+	+	-	-	10	6	60%
55		+	+	+	-	+	-	-	+	+	-	10	6	60%
72		0	+	-	+	+	-	+	+	+	-	10	6	60%
75		0	-	+	+	-	+	+	+	-	+	10	6	60%
88		+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	10	6	60%
95		+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	10	6	60%
7		+	0	+	+	-	-	+	+	-	-	10	5	50%
16		+	+	+	-	-	-	-	+	+	-	10	5	50%
20		-	+	+	-	-	+	+	+	-	-	10	5	50%
38		-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	10	5	50%
39		+	+	+	-	-	-	+	-	+	-	10	5	50%
40		-	+	-	-	+	+	+	+	-	-	10	5	50%
42		+	-	-	+	-	+	+	-	0	+	10	5	50%
46		+	+	+	-	-	-	-	+	+	-	10	5	50%
47		-	+	+	-	-	-	0	+	+	+	10	5	50%
76		0	+	-	+	-	+	+	+	-	-	10	5	50%
78		+	-	-	-	+	+	-	+	+	-	10	5	50%
90		+	0	+	+	-	-	-	+	-	+	10	5	50%
94		+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	10	5	50%
98		+	+	+	+	0	+	-	-	-	-	10	5	50%

100	+	+	+	-	-	-	-	+	-	+	10	5	50%
102	-	+	+	-	-	+	-	-	+	+	10	5	50%
103	-	+	+	-	-	-	-	+	-	+	10	5	50%
3	+	+	+	-	-	-	-	+	-	-	10	4	40%
24	-	+	+	-	-	+	+	-	-	-	10	4	40%
31	-	+	-	-	+	-	-	+	-	+	10	4	40%
34	-	+	+	+	-	-	-	-	-	+	10	4	40%
45	-	-	-	+	+	-	-	+	-	+	10	4	40%
53	-	+	+	-	-	+	-	+	-	-	10	4	40%
54	-	+	+	-	+	-	-	+	-	-	10	4	40%
66	-	-	+	+	-	-	+	+	-	-	10	4	40%
69	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+	10	4	40%
71	-	+	-	+	-	+	-	+	-	-	10	4	40%
77	0	+	0	+	-	-	-	+	-	+	10	4	40%
83	+	0	+	+	-	-	-	+	-	-	10	4	40%
85	0	+	-	+	-	-	-	+	+	-	10	4	40%
86	+	+	-	-	-	-	-	+	-	+	10	4	40%
93	-	+	+	-	-	-	+	-	+	-	10	4	40%
101	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	10	4	40%
105	-	+	+	+	-	-	-	+	-	-	10	4	40%
11	-	-	+	-	+	-	-	-	-	+	10	3	30%
14	-	+	-	-	-	+	-	+	-	-	10	3	30%
19	-	-	+	-	-	-	-	+	+	-	10	3	30%
30	0	+	0	-	+	-	-	-	-	+	10	3	30%
32	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	10	3	30%
35	-	-	-	-	-	+	-	+	+	-	10	3	30%
52	-	-	+	-	-	-	+	+	-	-	10	3	30%
73	+	-	-	-	-	+	-	-	+	-	10	3	30%
79	0	-	-	+	-	-	-	+	+	-	10	3	30%
82	0	0	+	-	-	-	-	+	-	+	10	3	30%
84	-	+	-	-	-	-	-	+	-	+	10	3	30%
91	+	+	0	-	-	-	-	+	-	-	10	3	30%
97	-	+	+	-	-	+	-	-	-	-	10	3	30%
108	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	7	2	29%
50	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	10	2	20%
89	+	0	-	-	-	-	-	-	-	+	10	2	20%
92	0	-	0	-	-	-	-	+	-	+	10	2	20%
96	-	+	0	-	-	-	-	+	-	-	10	2	20%
41	-	-	+	-	-	-	0	-	-	-	10	1	10%
43	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	10	1	10%
65	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	10	1	10%
67	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	10	1	10%
87	0	0	-	-	-	-	-	+	-	-	10	1	10%